

選擇 在成人之家 或 寄膳之家 接受護理

您是否在為自己或別人尋找長期護理服務？本手冊為您扼要提供如何尋找、選擇成人之家或寄膳之家的有關資訊。



AGING AND DISABILITY SERVICES ADMINISTRATION



您是否為自己或別人尋找護理服務？在尋找過程中您和您的摯親要討論很多事項，並且要篩選服務和理清新條款。本手冊列出其中應採取的步驟及應詢問的事項，以**協助您取得所需的資訊**；搞清楚成人之家或寄膳之家是否適合您的需要。

今天，愈來愈多需要特別護理者考慮遷入成人之家或寄膳之家。對於很多人而言，這些寄宿護理既能確保安全，又可給予他們所需的護理服務。

成人之家(AFH)係指持有執照、照顧人數最多達6人的一般居民家庭。成人之家的經營者可以是有孩子的家庭、單身者或一對夫妻。成人之家也可以僱用其他僱員。有些成人之家允許飼養寵物。在某些成人之家，可能使用多種語言。

寄宿之家(BH)係指社區內持有執照、照顧人數最多達7人或更多人的設施。寄宿之家的規模及其業主種類多樣：從一個7張床位的家庭經營設施到由一個150張床位的大型全國企業經營機構不等。

所有的成人之家和寄宿之家都提供膳宿（房間和飯食），並對居住者的安全與照料承擔全面責任。每個設施提供的額外服務有所不同，可能包括不同程度的個人照料協助，間隔性的護理服務（有一位半職護士值班服務），並（或）協助管理或管理藥品。有些成人之家和寄宿之家也對患有發展殘障、老年失智症或患有精神疾病的居住者提供特殊照顧服務。

本手冊列出六個步驟，協助您取得所需資訊，以決定成人之家還是寄膳之家較適合您。

選擇長期護理服務的六個步驟

步驟一：

談論生活中的變化

步驟二：

考慮您的需要

步驟三：

搜集所需的資訊

步驟四：

索取一份成人之家及寄膳之家的名單

步驟五：

登訪

步驟六：

抉擇

應以將入住成人之家或寄膳之家者對設施的意見作為依據。在整個討論過程中，他們的意願及取捨是最重要的考慮因素。

步驟一：談論生活中的變化

作出長期護理服務決定的第一步是要每個人克服不願與人談論生活中變化的障礙。很多人不談及長期護理服務的決定，是覺得難於啟齒或者不清楚如何談論這些變化。需要特別護理的人也許不願承認自己的需要發生變化。家人對此事意見分歧。寓所的距離亦會與摯親分離。

無論情形如何，由於心裡感到恐懼和不安，在危機出現時大家便會感到不知所措。若能在這些不能預知的生活危機出現之先便開始討論，您將會瞭解到您應該預先知道的一切事項。

如何談論生活中的變化

- 選定一個時間，每個人都能靜心參加討論並事先有所準備。
- 在決定需要甚麼及獲得途徑時，需要特別護理者須起關鍵作用。
- 應讓每個人都發言，而不加以打岔或批評。
- 討論期間最重要是諒解對方的情緒。要花時間才可以把事情搞清楚，要**耐心**商談。

- 要記住，尋找解決辦法通常需要不止一次傾談。循序漸進總勝過倉卒做出重大決定，如此亦可免得大家不快或更加迷惑不解。
- 應讓每個人都有充份時間吸收資訊。如果您要為摯親提供協助，緊記您祇可提出**建議**而非替其作決定。

步驟二：考慮您的需要

細心思索您（或您的摯親）需要甚麼護理和幫助。列出醫療、身體及社會等方面的需要。

例如：

- 您是否需要別人幫忙洗衣、煮食？
- 進出洗手間或穿衣服是否要人協助？
- 是否需要定時提醒服藥？



步驟三：搜集所需的資訊

大部份初步資訊均可透過電話獲取。資源渠道有很多，您或許不知應從何開始，故應做好心理準備；有必要知道這一過程相當費時，最好預先稍作籌劃。

給誰打電話

在華盛頓州各地都有當地的耆英資訊與協助(I&A)辦公室。耆英資訊與協助辦公室提供關於當地社區耆英服務（服務對象為60歲和60歲以上的老年人）的資訊。耆英資訊與協助辦公室的工作人員可以提供協助，例如可以利用何種服務及其費用，當地成人之家和寄宿之家的名稱和地址，如何填寫表格以及查明您可以享受哪些福利。

資訊與協助辦公室是您當地耆英地區辦事處(AAA)的一部份。如欲查找您附近的資訊與協助辦公室或耆英地區辦事處，請在電話簿黃頁的“Senior Citizens Services”（「老年公民服務」）目錄下查看。資訊與協助辦公室的電話號碼通常列於耆英地區辦事處辦公室條目下。您也可以從互聯網上查到當地資訊與協助辦公室或耆英地區辦事處辦公室的電話號碼和地址，網址是：www.adsa.dshs.wa.gov/resources/clickmap.htm。

如果您認為您也許需要州府資金（醫療輔助）幫助支付服務，請聯絡您當地的家庭與社區服務處(HCS)。如果想知道當地家庭與社區服務處(HCS)的電話號碼，請向您所在區域的家庭與社區服務處(HCS)電詢（該處的電話號碼列於封底）。

耆英照顧資訊搜索服務

如果您居住在華盛頓州以外的地方，並且需要查找資訊，耆英照顧資訊搜索服務是您聯絡當地服務的一項極好的方法。

向耆英照顧資訊搜索服務電詢，電話號碼是1-800-677-1116。當您電詢時，可以利用有150種語言的全套語言服務。您也可以從互聯網上查詢相關資訊，網址是www.eldercare.gov。

獲得居家服務

雖然本手冊的內容主要涉及遷入成人之家或寄宿之家，但其中還有許多可以利用的服務和資源，有助於成人獲得所需要的照顧，以他們便繼續住在家裡。透過第4頁「給誰打電話」一節中所列的資源也可以瞭解可能為您提供的居家服務。

另外一本社會福利服務部的手冊，為成人提供的醫療輔助和長期照顧服務(DSHS 22-619)，介紹了許多可以提供的居家服務。如需訂購資訊，請查看第15頁或瀏覽網站，網址是<http://www.ada.dshs.wa.gov/Library/publications/>。



步驟四：索取一份成人之家及寄膳之家的名單

華盛頓州有選擇範圍廣泛的成人之家和寄膳之家。要開始尋找適合您（或您的摯親）的住所，應先選擇所喜歡的地區，然後才搜集該區附近的成人之家或寄膳之家的名單。您可以透過很多渠道取得該名單。

Internet

華盛頓州老人及殘障人士服務網址是助您尋找本地成人之家及寄膳之家的極佳渠道，有機會使用電腦者，可瀏覽www.ada.dshs.wa.gov。您可以馬上取得一份按華盛頓州郵遞區號或按縣劃分的所有成人之家及寄膳之家的名單。

這份名單提供所查找地區內各設施的電話號碼和地址，亦列出該設施為獲州府撥款者提供服務而與州府訂立的合約（如果有的話）形式。

花點時間，向曾使用護理服務的人士請教關於不同服務的詳情。

如您家中沒有電腦，可使用社區圖書館上網。網上查尋可以委託任何人代勞，祇要有互聯網服務，即使身在本州境外亦可做到。將上述網址及您希望查閱的華盛頓州地區範圍交給代查尋者便可。

另外，資訊與協助、耆英地區辦事處、家庭與社區服務處及您當地的政府監察官也都可以提供一份目錄。

步驟五：登訪

一旦取得您可能入住的設施名單，您（或您的摯親）便須要親往察看符合您需要的設施。這一點相當重要。盡量在一天中的不同時間登訪您認為可能入住的設施。雖然如此相當費時，但長遠而言，值得為作出最正確的決定而花費這些時間。登訪不同設施會有助您進行比較，亦可親身體會他們所提供的服務。

了解您所登訪的設施的信譽。提供以下有助於您登訪的途徑：

- 要求您所登訪設施的工作人員：
 - 提供最近的州府調查報告。這份報告可幫助您了解該設施的任何潛在問題，亦會指出一些與您相關的可取之處。

- （僅限於寄宿之家）給您一份公開表格，該表格說明他們將提供的照顧和服務。
 - 提供推薦人資訊，或以前的住客或其家人的聯絡電話號碼。
- 要查問該設施以往是否遭受過投訴，您可打電話給社會福利服務部的地區經理。地區經理負責核查並向設施頒發牌照。要索取您本區內的地區經理的姓名及電話，可打電話給老人及殘障人士服務管理署幫助熱線，1-800-422-3263。
 - 與您所屬地區의 長期護理特派員計劃聯絡。長期護理特派員計劃的客戶代表是成人之家的維護者，負責解決個別住客的問題，並致力於改善地區、州及全國的護理服務。

他們可以為您提供詳盡的資訊。您可以撥免費電話1-800-562-6028，查詢離您最近的辦事處之聯絡資訊。



步驟六：抉擇

下列要點可助您提出問題，搜集資訊，然後作出決定。要作出適合您的抉擇，您應盡量提出問題。雖然下文列出不少問題，但最要緊的是，「這間成人之家或寄膳之家是否適合**我的**需要？」

行政管理、費用及財政

- 基本收費多少（最好索取書面資訊）？
 - 基本收費包括些甚麼服務？
 - 除基本收費外還有其他費用嗎？
 - 付款方法？
 - 如果住客於月底前搬離，將如何辦理退款手續？
 - 加價政策？
- 現行的行政管理機構為時有多久？
- 接受醫療補助方案或於稍後轉用醫療補助方案的政策如何？

工作人員

- 是否有足夠的工作人員可以滿足我的需求？
- 是否頻繁地調換工作人員？
- 是否提供某種程度的護理服務（註冊護士、持照從業護士、護士助理）？每隔多久可以獲得此類服務？
- 如果我需要的話，誰將幫助我服用藥品（例如提醒我服藥、打開藥瓶蓋子等）？
- 如果我自己不能服藥（例如把藥塗在皮膚上、把藥丸放入口中），是否有人可以幫助我服藥？
- 如果我有特殊需求（例如護理一處創傷），是否有人幫助我？
- 如果我遇有緊急情況該如何辦？我是否可以立刻得到幫助？
- 工作人員是否衣著整齊、儀表整潔、待人友好？
- 工作人員是否尊重居住者並使他們保有尊嚴？
- 工作人員相互之間的關係是否符合專業要求？
- 大多數工作人員講何種語言？

服務與活動

- 在個人護理上，可以得到何種幫助（例如洗澡、穿衣等）？
- 在獲得個人護理幫助方面，時間安排的靈活性如何？
- 如果提供往返交通服務的話，都有何種服務（例如看病、購物、宗教活動等）？
- 工作人員是否安排活動（例如理髮預約、音樂會等）？
- 該機構如何支持與照顧個人的興趣愛好？
- 是否有我喜歡的定期安排的活動？
- 我能否參加我自己選擇的宗教活動？
- 遷入時，我能否隨帶我的寵物？
- 我甚麼時候可以接待探訪者？

環境

- 我到達時，我是否喜歡這裡的環境和外觀？
- 本機構是否離我朋友和親屬的住處很近？
- 本機構是否處於喧鬧的街區？
- 在步行範圍內有沒有商店、圖書館、公園或其他康樂設施？

- 本機構是否離我喜歡的活動場所很近？
- 該設施是否位於公車路線上？
- 外面有沒有閑坐、散步或種養花草的地方？

家居結構

- 該設施的間隔方向是否簡單明確？
- 出入口、走廊及房間是否設有輪椅及助步器？
- 有否設置輔助行走扶手，洗手間中有否設置扶手？
- 碗櫥和擱架的高度是否適中？
- 是否使用防滑地板及硬質地毯以便於行走？
- 該設施的天然光線及燈光設備是否充足？
- 該設施是否清潔、無異味、冷暖適中？
- 該設施的衛生程度是否合乎我的要求？
- 該設施是否無任何明顯的危險設置？
- 該設施內的房間是否清潔、安全且足夠我使用？
- 我是否可以免費使用公共區域，例如廚房、活動室、衛生設備、餐廳或地面空間？
- 我是否可以在我的房間或公共區域吸煙？



- 提供哪些傢俱？
- 我是否可以帶上一些個人的傢俱或其他個人物品？
- 我是否可以調節我房間的溫度？
- 是否有坐浴設備？
- 我是否可以有我個人的電話線路或互聯網連接？
- 緊急情況應急措施是否張貼在明顯處？
- 我是否可以鎖住我的房間？每個房間是否有可以上鎖以便保管個人珍貴物品的地方？

膳食

- 膳食是否合意、營養豐富、份量充足且擺設美觀？
- 如果我不喜歡提供的飯食該如何辦？
- 我是否可以在我的房間裡烹調？
- 是否提供零食？
- 是否有特定的用餐時間或者用餐時間具有靈活性？
- 是否有冰箱可以用於存放我個人的食品？
- 該機構是否會滿足我的飲食習慣或文化上的食品喜好？
- 我是否可以要求特別的食品？

其他居住者

- 其他居住者是否相互交際並顯得高興舒服嗎？
- 居住者是否對本機構的有好評價？
- 這些居住者看上去是否是我想與其同住的人？
- 如何著手解決房間的改變以及室友關注的問題？
- 是否有一個居住者聚會小組？
- 其他居住者中是否有任何人有使用暴力的記錄或其他行為問題？工作人員如何處理這些情況？



作出決定後

在決定遷入成人之家或寄膳之家後，籌劃及資訊搜集等工作仍未結束。遷入某一設施的決定會對您的生活帶來重大改變。請採用本手冊第一部份所列的步驟會有助於順利渡過這一過渡時期：

1. 與人探討您即將要面對的轉變；
2. 如有任何問題，可向將要遷入的設施的工作人員查詢；
3. 搜集您需要的其他資訊；
4. 就日後的需要及其時間安排作出計劃。

遷入成人之家或寄膳之家，也許意味著要放棄一生中的所有物和家庭生活方式。某些人可以改變已往的生活方式並期待較少的責任，然而其他人則發現生活方式的改變給他們帶來情感方面的問題。無論如何，要遷離的人需要獲得家人和摯親的全力支持，亦必須是決定日後的需要及其時間安排的關鍵角色。

遷入新環境後需要一段正常的適應時間，對此要有心理準備。最初數月要建立新的生活習慣、熟習新事物，所以可能是最困難的階段。與成人之家或寄膳之家的工作人員談論您的任何顧慮或問題，這是相當重要的。**最要緊的是按您的需要提出要求。**工作人員或許能作出適當的改變，以便更好地滿足您的需要。

作為成人之家或寄膳之家的住客，您亦可享有法律賦予的若干消費者權益。您新近住入的設施的業主或工作人員應該讓您瞭解您這些權益。如果不知道，便要詢問。

訂購出版物

您可以從印制部門(DOP)的總店訂購本手冊和社會福利服務部的其他出版物。

請查訪印制部門的網站：

www.prt.wa.gov



可利用以下方式訂購出版物：

- 電子郵件方式：fulfillment@prt.wa.gov
- 電話方式：(360) 586-6360
- 傳真方式：(360) 586-6361

如以電子郵件、電話或傳真方式訂購出版物，請務必寫明出版物的名稱、出版號碼(DSHS 22-xxx)，以及聯絡人的姓名和街道郵寄地址。

如需詳細瞭解……

照看服務與長期看護服務資訊，請瀏覽網站：

www.adsa.dshs.wa.gov



可尋找：

- 關於照看服務與長期看護服務資訊的免費說明冊
- 關於家庭照看服務提供者支持計畫的資訊。
- 您當地耆英服務辦事處的電話號碼和地址。
- 列有成人之家、寄宿之家或養老院的各縣一覽表。

我們共同合作反對虐待成人的行為

對易受傷害的成人（需要他人協助自我照料者）的虐待會隨時隨地發生在。社會福利服務部對受到指控的虐待、忽視、剝削或遺棄易受傷害成人的行為進行調查。

如果您或您認識的人屬於下列任何情形，請使用下列電話號碼打電話報告：

- 沒有受到適當的照顧
- 受到身體或精神上的傷害
- 受到任何方式的財務剝削

如果您懷疑有虐待、忽視或對易受傷害的成人進行剝削的情形：

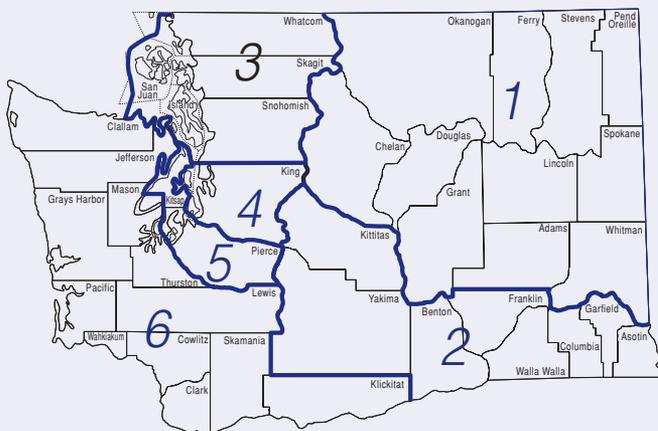
請打免費電話給社會福利服務部



社會福利服務部的政策禁止因種族、膚色、原國籍、信仰、宗教、性別、年齡或身體殘障，而對任何人進行歧視。

家庭與社區服務處的地區電話號碼

查看地圖，找出您所住的地區，然後按照下列您所在地區的電話號碼打電話詢問您附近的家庭與社區服務處當地辦事處。



地區1 1-800-459-0421

聾啞人士TTY專線：509-456-2827

Spokane, Grant, Okanogan,
Adams, Chelan, Douglas, Lincoln, Ferry,
Stevens, Whitman and Pend Oreille Counties

地區2 1-800-822-2097

聾啞人士TTY專線：509-225-4444

Yakima, Kittitas, Benton, Franklin, Walla Walla,
Columbia, Garfield, and Asotin Counties

地區3 1-866-608-0836

聾啞人士TTY專線：360-416-7404

Snohomish, Skagit, Island, San Juan, and
Whatcom Counties

地區4 1-800-346-9257

聾啞人士TTY專線：1-800-833-6384

King County

地區5

Pierce County 1-800-422-5129

聾啞人士TTY專線：253-593-5471

Kitsap County 1-800-422-7114

聾啞人士TTY專線：360-478-4928

地區6 1-800-462-4957

聾啞人士TTY專線：1-800-672-7091

Thurston, Mason, Lewis, Clallam, Jefferson, Grays
Harbor, Pacific, Wahkiakum, Cowlitz, Skamania,
Klickitat and Clark Counties



Washington State
Department of Social
& Health Services

ADSA Aging & Disability
Services Administration

本手冊所含的資訊以及更多的其他資訊，可在老人及殘障人士服務管理署的網站上查閱：www.adsa.dshs.wa.gov